

PERSBERICHT

21 augustus 2013

Aanbevelingen rekenkameronderzoek kansen voor verbetering dienstverlening

Hilversum besteedt veel aandacht aan het verbeteren van haar dienstverlening. Dit is vooral merkbaar aan het loket. Inwoners en ondernemers waarderen de persoonlijke aandacht en de informatie die via het loket beschikbaar is. Inwoners en ondernemers zijn minder positief over het feit dat de gemeente vaak vraagt naar gegevens die al bekend zouden moeten zijn bij de gemeente of andere overheidsinstellingen. De rekenkamer komt tot dit oordeel op basis van interviews met ondernemers en inwoners van Hilversum.

Aanleiding

De rekenkamer was benieuwd hoe inwoners en ondernemers de dienstverlening door de gemeente Hilversum ervaren. Vinden inwoners en ondernemers dat hun vraag serieus wordt genomen? Is de door de gemeente verstrekte informatie duidelijk? De rekenkamer bracht dit in kaart op grond van ervaringen die inwoners en ondernemers hebben met het aanvragen van evenementenvergunningen, (aanvullende) inkomensvoorzieningen en voorzieningen voor een kind dat zorg nodig heeft. Hiervoor is een aantal inwoners en ondernemers geïnterviewd.

Conclusies

De rekenkamer komt tot de conclusie dat de gemeente Hilversum de kwaliteit van de dienstverlening goed op de agenda heeft staan en dat de ervaringen van inwoners en ondernemers aan de voorkant van het proces (het loket) positief zijn. Men waardeert de persoonlijke aanpak en de aangeboden informatie. Na dit eerste contact worden de klantervaringen echter negatiever. Te vaak vraagt de gemeente naar de bekende weg. Ouders van kinderen die zorg nodig hebben bijvoorbeeld, vinden dat zij veel informatie dubbel moeten aanleveren, terwijl een deel van de informatie al bekend is bij de gemeente (denk aan persoonsgegevens) of de situatie van het kind (denk aan een chronische ziekte) onveranderd is ten opzichte van een eerder ingediende aanvraag. Wanneer men de aanvraag heeft ingediend is het voor de inwoner of ondernemer vaak onduidelijk hoelang de afhandeling duurt en wat de status van de aanvraag is. De zorg- en welzijnssector ervaart het aanbod van voorzieningen als onsamenvattend. Omdat het overzicht ontbreekt is men bang bepaalde voorzieningen “mis te lopen”. Bovendien moet elke voorziening apart worden aangevraagd. Het doen van een gecombineerde aanvraag (meerdere voorzieningen met één formulier aanvragen) is niet mogelijk.

Aanbevelingen

Op grond van deze conclusies beveelt de rekenkamer aan om nog eens kritisch naar de aanvraagformulieren en de gevraagde informatie te kijken. Vragen waarvan het antwoord al bekend zou moeten zijn binnen de gemeente of een andere overheidsorganisatie, zoals vragen over persoons- of verblijfsgegevens, zouden geschrapt kunnen worden, of door de gemeente ingevuld kunnen worden. Bij een herhalingsaanvraag, bijvoorbeeld voor een jaarlijks terugkerend evenement of verlenging van een zorgvoorziening, zou alleen gevraagd moeten worden naar eventuele gewijzigde gegevens. Gemeenteraadsleden zouden hun ervaringen in hun rol als volksvertegenwoordiger beter moeten benutten om te bepalen welke koers de gemeente Hilversum in haar dienstverlening moet varen.

De rekenkamer is een onafhankelijk orgaan, ingesteld door de gemeenteraad op 24 november 2010. Taak van de rekenkamer is erop toe te zien dat het gemeentelijk beleid rechtmatig, doelmatig en doeltreffend is. De rekenkamer bestaat uit vier onafhankelijke leden en wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris.

Nadere informatie:

Dorien Verloop, secretaris rekenkamer, bereikbaar op maandag, woensdagochtend en donderdag
035-6292921, d.verloop@hilversum.nl
http://www.hilversum.nl/Politiek/Politiek_Hilversum/De_Rekenkamer